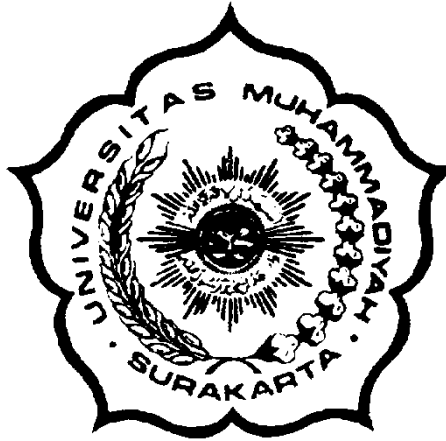


**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN RUMAH SAKIT
Dr. OEN SOLO BARU SUKOHARJO**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun Oleh:

RINA DWI SEPTIANINGRUM
B 100 070 098

**FAKULTAS EKONOMI JURUSAN MANAJEMEN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2011

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan di bawah ini telah membaca skripsi dengan judul :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN RUMAH SAKIT Dr. OEN SOLO BARU SUKOHARJO**

Yang ditulis oleh

RINA DWI SEPTIANINGRUM
B 100 070 098

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, Mei 2011

Pembimbing Utama

(Anton Agus Setyawan, SE, M.Si)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

(Dr. Triyono, M.Si)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

FAKULTAS EKONOMI

Jl. A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp. (0271) 717417 Surakarta - 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **RINA DWI SEPTIANINGRUM**
NIRM : **B 100 070 098**
Jurusan : **MANAJEMEN**
Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
RUMAH SAKIT Dr. OEN SOLO BARU
SUKOHARJO**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

MEI 2011

Surakarta,.....

Yang membuat pernyataan,

RINA DWI SEPTIANINGRUM

MOTTO

Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka Apabila telah selesai dari suatu urusan, kerjakanlah dengan sungguh-sungguh urusan yang lain dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap.

(Qs. Al Insyirah : 6-8)

Sesungguhnya hari kemarin adalah impian yang telah berakhir dan berlalu,

hari esok adalah cita-cita yang indah

sedangkan hari ini adalah kenyataan yang harus dihadapi

Maka hitung-hitunglah amalmu sebelum datang hari yang telah ditetapkan-Nya

(La-Tahzan)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan kepada

- 1. Bapak dan ibu yang selalu memberikan dorongan dan doa restu untuk
kenerhasilanku dalam menyelesaikan skripsi ini.*
- 2. Nenek ku tersayang yang selalu memberikan doa dan dorongan kepada
penulis.*
- 3. Kakakku tercinta “Anik” dan adik-adiku tersayang “Happy” dan
“Dewi”*
- 4. Sahabat-sahabat ku tercinta : Diah Arini, Sri Sediyani, Rina, Vera,
Putri, Yeni, Amy (Semoga persahabatan kita kan abadi selamanya)*

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum wr.wb.

Puji Syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik. Dalam menyusun skripsi ini, penulis banyak memperoleh bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung dari berbagai pihak untuk itu dengan kerendahan hati penulis menghaturkan ucapan terimakasih kepada :

1. Bapak Syamsuddin, SE, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Anton Agus Setyawan, SE, M.Si, selaku pembimbing, petunjuk dan pengarah sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Agus Muqorobin, SE, MM, selaku ketua jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Drs. Ma'ruf, SE, MM, selaku pembimbing akademik yang telah memberikan bimbingan dan dorongan demi kesuksesan akademik penulis di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
5. Seluruh staf pengajar dan karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan bekal, ilmu, bimbingan, dan membantu kelancaran penulis selama studi.

6. Ibu Budi Christianti, SE, selaku Kepala Bagian Informasi dan Pelayanan Umum yang telah memberikan ijin untuk penelitian sehingga melancarkan penulis dalam pengumpulan data.
7. Seluruh responden penelitian yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner.
8. Bapak dan ibu atas segenap restu, untaian doa serta dukungan moril, spirituil, maupun materi yang selalu memacu putra-putrinya dalam meraih impiannya.
9. Kakak ku tercinta “Anik” dan adai-adikku tersayang “Happy” dan “Dewi” yang selalu memberikan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Sahabat-sahabatku tercinta: Diah San, Yani, Rina, Amy, Putri, Vera semoga persahabatan kita abadi selamanya.
11. All of my friends in class D of “07, thanks for our friendship and for sharing knowledge.
12. Teman-teman alumni SMAN 7 Surakarta satu angkatan.
13. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah banyak memberikan dukungan ,dan bantuan dalam penyelesaian skripsi ini penulis yakin dukungan itu tanpa pamrih apaun.

Semoga Allah SWT membalas jasa serta budi baik kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis menyelesaikan skripsi ini.

Tanpa bermaksud mengecilkan arti bantuan yang telah diterima penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini terdapat kekurangn-kekurangan. Harapan penulis, semoga karya sederhana ini dapat memberikan manfaat khususnya bagi

perkembangan ilmu manajemen oleh karena itu penulis dengan senang menerima kritik serta saran yang sifatnya membangun dari para pembaca demi kesempurnaan skripsi ini.

Wassalamu'alaikum wr.wb.

Surakarta, Februari 2011

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAKSI	xiv
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
E. Sistematika Skripsi	5
 BAB II LANDASAN TEORI	
A. Jasa	7
B. Kualitas Pelayanan	12

	C. Kepuasan Konsumen	16
	D. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan	18
	E. Kajian Penelitian Terdahulu	19
	F. Hipotesa	22
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	
	A. Kerangka Berpikir	24
	B. Variabel yang Diukur dan Definisi Operasional Variabel	25
	C. Populasi dan Sampel	26
	D. Data dan Sumber Data	27
	E. Metode Analisis Data	27
BAB IV	ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
	A. Deskripsi Data Penelitian	34
	B. Analisis Data	39
	C. Pembahasan.....	55
BAB V	PENUTUP	
	A. Kesimpulan	59
	B. Keterbatasan Penelitian	60
	C. Saran	61
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN-LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel IV.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	34
Tabel IV.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	35
Tabel IV.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	36
Tabel IV.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	36
Tabel IV.5	Deskripsi Data Persepsi Konsumen tentang Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Dr. Oen Solo Baru Sukoharjo	37
Tabel IV.6	Deskripsi Data Harapan Konsumen tentang Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Dr. Oen Solo Baru Sukoharjo	38
Tabel IV.7	Deskripsi Data Kepuasan Konsumen atas Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Dr. Oen Solo Baru Sukoharjo	38
Tabel IV.8	Rangkuman Hasil Uji Validitas Variabel Dimensi Tangible	39
Tabel IV.9	Rangkuman Hasil Uji Validitas Variabel Dimensi Reliability	40
Tabel IV.10	Rangkuman Hasil Uji Validitas Variabel Dimensi Responsiveness	40
Tabel IV.11	Rangkuman Hasil Uji Validitas Variabel Dimensi Assurance	40
Tabel IV.12	Rangkuman Hasil Uji Validitas Variabel Dimensi Empathy	40
Tabel IV.13	Rangkuman Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen	41
Tabel IV.14	Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas	41

Tabel IV.15	Analisis Gap Dimensi Tangible	42
Tabel IV.16	Analisis Gap Dimensi Reliability	43
Tabel IV.17	Analisis Gap Dimensi Responsiveness	44
Tabel IV.18	Analisis Gap Dimensi Assurance	44
Tabel IV.19	Analisis Gap Dimensi Empathy	45
Tabel IV.20	Analisis Gap Kualitas Pelayanan	46
Tabel IV.21	Rangkuman Hasil Regresi Linear Berganda	46

DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel II.1	Empat Karakteristik Jasa	9
Tabel III.1	Kerangka Berpikir	24

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Data Penelitian
- Lampiran 3 Hasil Uji Validitas
- Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 5 Hasil Uji Deskriptif Data Penelitian
- Lampiran 6 Hasil Uji GAP
- Lampiran 7 Hasil Uji Hipotesis
- Lampiran 8 Distribusi Nilai r_{tabel} pada Taraf Signifikansi 5% dan 1%
- Lampiran 9 Distribusi Nilai t_{tabel}
- Lampiran 10 Distribusi Tabel Nilai $F_{0,05}$

ABSTRAKSI

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: (1) Apakah kualitas pelayanan yang selama ini diberikan oleh Rumah Sakit Dr. Oen Solo Baru sesuai dengan harapan pasiennya? (2) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Rumah Sakit Dr. Oen Solo Baru Sukoharjo? (3) Variabel apakah yang paling berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Rumah Sakit Dr. Oen Solo Baru Sukoharjo?

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen/pasien yang telah menggunakan jasa Rumah Sakit Dr. Oen Solo Baru baik yang berhubungan langsung maupun tidak langsung. Sampel yang diambil adalah 100 responden dengan teknik pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang menyesuaikan diri dengan kriteria tertentu dengan catatan bahwa sampel tersebut representatif atau mewakili populasi. Teknik analisis data menggunakan: (1) uji instrumen penelitian, yaitu uji validitas dan reliabilitas, (2) analisis GAP, (3) uji regresi linear berganda, (4) uji t, (5) uji F, (6) uji koefisien determinasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Uji instrumen, semua kuesioner dinyatakan valid dan reliabel. (2) Analisis GAP, diperoleh hasil: (a) Pada dimensi *tangible* nilai GAP Total = -2,02, hal ini menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap kualitas pelayanan yang diharapkan belum memuaskan pada dimensi *tangible*, (b) Pada dimensi *reliability* nilai GAP Total = -2,7, hal ini menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap kualitas pelayanan yang diharapkan belum memuaskan pada dimensi *reliability*, (c) Pada dimensi *responsiveness* nilai GAP Total = -2,98, hal ini menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap kualitas pelayanan yang diharapkan belum memuaskan pada dimensi *responsiveness*, (d) Pada dimensi *assurance* nilai GAP Total = -3,5, hal ini menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap kualitas pelayanan yang diharapkan belum memuaskan pada dimensi *assurance*, (e) Pada dimensi *empathy* nilai GAP Total = -2,45, hal ini menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap kualitas pelayanan yang diharapkan belum memuaskan pada dimensi *empathy*. (3) Uji regresi linear berganda diperoleh nilai koefisien regresi yang paling besar adalah variabel *tangible* = 0,267, hal ini menunjukkan bahwa variabel *tangible* paling berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. (4) Uji t diperoleh bahwa semua variabel mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. (5) Uji F diperoleh nilai koefisien $F_{hitung} = 24,737$, hal ini berarti variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* secara bersama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. (6) Uji R^2 diperoleh nilai koefisien adjusted R Square sebesar 0,568. Hal ini berarti 56,8% variasi perubahan kepuasan konsumen dijelaskan oleh variasi perubahan faktor-faktor *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, kepuasan konsumen